

INDICADORES DE GESTION PLAN DE CALIDAD

| No. | OBJETIVO | INDICADOR | IMPLEMENTAR | AREA | META | RESULTADOS DEL PERIODO 2009 |
|---------------------------------|---|--|---|---|------|-----------------------------|
| SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | | | | | | |
| 1.A.- | Encuestas al cliente (Municipios, Dependencias, Planteles, Usuarios) tener una calificación mayor al 80 % según esquema establecido en los mismo cuestionarios. | Desarrollo de Plan de Calidad (Cuantificar el grado de satisfacción de los usuarios de nuestros servicios). | Plan de Calidad (Diseño de acuerdo a los servicios que damos de los cuestionarios de satisfacción necesarios). | Dirección General ----- Dirección de Normatividad ----- Dirección de Construcción ----- Dirección de Administración | 80% | 93% |
| 1.B.- | Inconformidades de la ciudadanía (Buzon de Quejas y Sugerencias). | Cada uno de los cuestionarios de satisfacción contiene una parte donde el cuestionado puede expresar sus quejas estas solo tendrán como limitante que si no están remitidas no se tomaran en cuenta. | La practica de relacionar estas quejas en los informes de resultados de este proceso por parte del responsable. | Dirección General | 80% | 90% |
| IEIFE/ANX/PC/01.04 | | | | | | |